

Załącznik nr 1 do Umowy nr .....

# Regulamin świadczenia usługi poczty elektronicznej przez firmę extranet

## I. Postanowienia wstępne

1. Świadczenie usługi poczty elektronicznej odbywa się na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Regulamin określa w szczególności obowiązki, prawa i odpowiedzialność Usługodawcy i Usługobiorcy.

## II. Słownik nazw (definicje)

1. O ile z treści Regulaminu nie wynika inaczej, poniższe terminy mają następujące znaczenie:
  - 1) Regulamin – niniejszy regulamin,
  - 2) System pocztowy – oprogramowanie służące do obsługi poczty elektronicznej (e-mail) działających w ramach infrastruktury serwerowej Usługodawcy,
  - 3) Pomoc techniczna – osoby odpowiadające za prawidłowe działanie Systemu pocztowego po stronie Usługodawcy z którymi można kontaktować się pod adresem [biuro@extranet.pl](mailto:biuro@extranet.pl),
  - 4) Konto – skrzynka poczty elektronicznej e-mail działająca w Systemie pocztowym,
  - 5) Klient WWW – oprogramowanie dostępne w sieci internet pod adresem <https://poczta.extranet.pl> służące do korzystania z Konta; pozwala ono m. in. wysyłać i odbierać wiadomości, ustawiać autoodpowiedź (autoresponder), zmieniać hasło,
  - 6) Domena pocztowa – domena internetowa, dla której uruchomiono usługę poczty elektronicznej,
  - 7) Panel poczty – oprogramowanie dostępne w sieci internet pod adresem <https://panel.extranet.pl> służące do zarządzania Kontami w Domenie pocztowej,
  - 8) Administrator domeny pocztowej – osoby wskazane w umowie, którym udostępniono Panel poczty w zakresie zarządzania Domeną pocztową,
  - 9) Użytkownik poczty – osoba posiadająca dostęp do Konta, który otrzymała od Usługodawcy działającego na zlecenie Usługobiorcy lub Administratora domeny pocztowej,
  - 10) Wiadomość SPAM – niechciana przez innych użytkowników internetu

korespondencja elektroniczna (np. niezamówione treści o charakterze reklamowym, informacyjnym i in., w tym tzw. łańcuszki internetowe); za definicję wiadomości SPAM można również przyjąć definicję przedstawioną na stronie <http://www.nospam-pl.net/standard.php>.

### III. **Obowiązki, prawa i odpowiedzialność Usługodawcy**

1. Usługodawca zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań w celu zapewnienia poprawnego działania świadczonej usługi.
2. Usługodawca pomaga Usługobiorcy w konfiguracji zabezpieczeń Domeny pocztowej (np. SPF, DMARC, DKIM) wskazując te, które są wymagane przez prawo.
3. Usługodawca udostępnia informacje związane ze świadczoną usługą (m. in. na temat obsługi Kont, Panelu poczty, Klienta WWW) za pomocą strony w sieci internet pod adresem <https://pomoc.extranet.pl>.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do:
  - 1) przesyłania Użytkownikom poczty wiadomości e-mail zawierających komunikaty administracyjne,
  - 2) okresowego wyłączenia Systemu pocztowego w celu jego rozbudowy lub konserwacji po wcześniejszym poinformowaniu Użytkowników poczty na co najmniej 24 godziny przed planowanym wyłączeniem,
  - 3) awaryjnego wyłączenia Systemu pocztowego w przypadku wykrycia potencjalnego zagrożenia dla świadczonej usługi bez uprzedniego poinformowania Użytkowników poczty o tym fakcie,
  - 4) przerw w działaniu Systemu pocztowego (tzw. okno serwisowe) w każdy piątek w godzinach 22:00-03:00.

### IV. **Obowiązki, prawa i odpowiedzialność Usługobiorcy**

1. Użytkownicy poczty w ramach Konta są zobowiązani do:
  - 1) działania zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa (np. niepodejmowania prób uzyskania dostępu do innych Kont), niniejszym Regulaminem i z zasadami netykiety sieciowej (etykiety użytkowników internetu),
  - 2) nie działania na szkodę Systemu pocztowego, Panelu poczty czy Klienta WWW,
  - 3) nie wysyłania wiadomości SPAM,
  - 4) nie przeprowadzania masowych zautomatyzowanych wysyłek wiadomości.
2. Użytkownicy poczty są zobowiązani do zachowania poufności swoich danych dostępowych. W przypadku ich ujawnienia należy niezwłocznie zmienić hasło poprzez Klienta WWW lub zgłosić się do Administratora domeny pocztowej lub w ostateczności

do Usługodawcy.

3. W celu zapewnienia stosownego poziomu bezpieczeństwa przy wprowadzaniu/zmianianiu hasła dostępowego do Konta należy używać długiego, przynajmniej 10 znakowego, losowego hasła zawierającego przynajmniej jedną cyfrę, jedną małą literę, jedną dużą literę i jeden znak specjalny (przykład znaków specjalnych: %\$#!). Podczas korzystania z Klienta WWW Usługodawca zaleca włączenie dwustopniowego uwierzytelniania (z ang. Two-factor authentication – 2FA) możliwym do konfiguracji z poziomu Klienta WWW.
4. W przypadku złamania przez Użytkownika poczty zasad Regulaminu Usługodawca zastrzega sobie prawo do zablokowania danego Konta.
5. Zablokowane Konto może zostać odblokowane przez Usługodawcę po pozytywnym rozpatrzeniu wniosku o jego odblokowanie złożonego przez Usługobiorcę.
6. Użytkownicy poczty wszelkie nadużycia mogą zgłaszać na adres [biuro@extranet.pl](mailto:biuro@extranet.pl).
7. Usługobiorca przyjmuje do wiadomości, iż technologia zastosowana do utrzymywania Kont w Systemie pocztowym jest na najwyższym dostępnym obecnie poziomie, ale może nie stanowić doskonałego zabezpieczenia chroniącego zawartość Kont przed włamaniem dokonany przez osoby trzecie lub złamaniem hasła.
8. Usługobiorca przyjmuje do wiadomości, że System pocztowy chroniony jest przez oprogramowanie antyspamowe, które analizuje wiadomości przychodzące do Kont klasyfikując je na wiadomości SPAM (mogąc je stosownie oznaczyć) lub nie. W przypadku niewłaściwego zakwalifikowania danej wiadomości użytkownik Konta może zgłosić ten fakt wysyłając pierwotną wiadomość e-mail jako załącznik do nowej wiadomości kierowanej odpowiednio na adres [spam@extranet.pl](mailto:spam@extranet.pl) lub [niespam@extranet.pl](mailto:niespam@extranet.pl).

## V. Panel poczty

1. Panel poczty umożliwia zarządzanie Kontami w ramach ustalonych limitów określonych w umowie.
2. Usługodawca na zlecenie Usługobiorcy jak i Administratorzy domeny pocztowej za pomocą Panelu poczty mogą m. in. tworzyć nowe, edytować, usuwać oraz blokować już istniejące Konta.
3. Użytkownicy Panelu poczty są zobowiązani do zachowania poufności swoich danych dostępowych. W przypadku ich ujawnienia należy niezwłocznie zmienić hasło a w przypadku korzystania z dwustopniowego uwierzytelniania Usługodawca zaleca jego ponowną konfigurację.

## VI. Wyłączenie odpowiedzialności Usługodawcy

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:



- 1) sposób, w jaki Użytkownik poczty korzysta z Konta,
- 2) dane pobrane z sieci Internet znajdujących się na Koncie,
- 3) udostępnianie danych dostępowych do Konta osobom trzecim i powstałym szkodom za udostępnianie Konta,
- 4) włamania i wirusy na urządzeniu Użytkownika poczty,
- 5) nieprawidłowe działanie usługi spowodowane błędną konfiguracją klienta poczty na urządzeniu Użytkownika poczty,
- 6) niedostarczenie wiadomości przez system pocztowy od systemu pocztowego firm trzecich znajdującego się na czarnych listach do czasu rozwiązania przez nich swoich problemów technicznych,
- 7) nieprawidłową konfigurację zabezpieczeń Domeny pocztowej (np. SPF, DMARC, DKIM) wprowadzoną przez jej właściciela.

## **VII. Parametry usługi**

1. Z Konta można korzystać za pomocą:
  - 1) przeglądarek internetowych wspierających HTML5, CSS3 i JavaScript,
  - 2) programów pocztowych obsługujących protokoły IMAP, POP3, SMTP.
2. W ramach Konta wiadomości e-mail z folderów (katalogów) „Spam” oraz „Kosz” (z ang. trash) usuwane są automatycznie po 30 dniach od daty odnotowania w Systemie pocztowym.
3. System pocztowy dla pojedynczej wiadomości odbieranej i wysyłanej posiada maksymalny limit wielkości ustalony na 50MB.
4. System pocztowy dla danego Konta dopuszcza wysyłanie wiadomości e-mail maksymalnie do 500 adresatów w ciągu jednej doby. Przekroczenie limitu powoduje automatyczną blokadę Konta.
5. System pocztowy dla pojedynczej wysyłanej wiadomości dopuszcza maksymalnie 200 adresatów.

## **VIII. Reklamacje**

1. Usługobiorcy przysługuje prawo do złożenia reklamacji w sprawach związanych z funkcjonowaniem świadczonej usługi.
2. Reklamacje należy kierować do Pomocy technicznej lub Usługodawcy w dowolnej z przewidzianych form.
3. Usługodawca rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wydłużenia terminu na rozpatrzenie reklamacji

do maksymalnie 21 dni w przypadku, gdy rozpoznanie reklamacji napotyka przeszkody z przyczyn niezależnych od Usługodawcy (np. awarie sprzętu, sieci internetowej itp.).

5. Odpowiedź na reklamację lub informacja o wydłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji zostanie przesłana Usługobiorcy w identycznej formie w jakiej nastąpiło złożenie reklamacji, chyba że została wskazana inna forma dostarczenia odpowiedzi.

## **IX. Postanowienia końcowe**

1. Regulamin obowiązuje od daty zawarcia umowy.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany treści Regulaminu o czym Usługobiorca zostanie poinformowany w formie wiadomości e-mail nie później niż 14 dni przed dniem obowiązywania nowej treści Regulaminu.
3. W przypadku wprowadzenia do treści Regulaminu istotnych zmian Usługobiorca ma prawo rozwiązać umowę.